

## HUBUNGAN PARTISIPASI DAN KEPUASAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI

Caecilia Sri Haryanti

Email: [caeciliaharyanti@gmail.com](mailto:caeciliaharyanti@gmail.com)

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Semarang  
Jl. Pawiyatan Luhur Bendan Dhuwur Semarang

### ABSTRAKSI

Penggunaan system informasi diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar terhadap bisnis yang sangat kompetitif. Pengembangan teknologi informasi harus merupakan bagian terpadu dan pengembangan system pengendalian manajemen melalui system perancangan strategis yang koheren dan komprehensif. Penggunaan informasi yang canggih berbasis computer memungkinkan manajemen untuk menerapkan system informasi manajemen yang dapat memberikan informasi yang diorientasikan untuk membantu pembuatan keputusan oleh manajer. Kesuksesan pengembangan system informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara system analis, pemakai. Perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional. Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka diperlukan adanya partisipasi dari pemakai, sejauh mana partisipasi pemakai akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai sistem yang dikembangkan

**Kata Kunci :** Teknologi Informasi, bisnis, kompetitif, sistem informasi, sistem manual.

### ABSTRACT

Use of the information system is expected to provide great benefits to a very competitive business. The development of information technology should be an integral part of management and control system development through system design coherent and comprehensive strategic. The use of sophisticated computer-based information allows management to implement a management information system that can provide information that is oriented to aid decision making by managers. Upon the success of information system development is highly dependent on the suitability of the systems analyst expectations, the user. The change from a manual system to a computerized system is not only a technological change but also behavioral and organizational change. To avoid rejection of the system developed, it would require the participation of the users, the extent of user participation will affect the level of satisfaction of users of the system developed.

**Keywords:** Information Technology, business, competitive, system information, system manuals

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Lingkungan bisnis global pada era milenium semakin didominasi oleh lalu lintas transaksi secara elektronik. Pelaksanaan transaksi bisnis diselenggarakan melalui jalan raya elektronik dengan alat bantu komputer dan jaringan telekomunikasi berkecepatan tinggi. Cara-cara bertransaksi semacam ini disebut Ecommerce, akhirnya menuntut perusahaan untuk menjadi perusahaan

elektronik. Perusahaan elektronik memerlukan dukungan maksimum pemanfaatan teknologi informasi dalam melakukan kegiatan bisnisnya, untuk itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang mampu menangkap, menciptakan dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif, sehingga manajemen memiliki pengetahuan untuk mendeteksi secara efektif kapan perubahan kondisi membutuhkan tanggapan strategis. Penggunaan sistem informasi diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar

terhadap dunia bisnis yang sangat kompetitif tersebut .

Upaya perusahaan untuk bertahan hidup dan berkembang dalam lingkungan bisnis global sangat tergantung pada kompetensi perusahaan dalam memanfaatkan segala potensi teknologi dalam menerobos berbagai hambatan dan mengubah potensi yang terkandung dalam teknologi tersebut menjadi peningkatan kecepatan, fleksibilitas, integritas dan inovasi berkelanjutan. Penerobosan berbagai hambatan memerlukan pemampu ( enabler ) yang andal. Salah satu pemampu utama adalah teknologi informasi ( Mulyadi dan Setyawan 2000).

Teknologi informasi sebagai pemampu organisasi dalam merespon dan memenuhi tuntutan lingkungan bisnis memerlukan pengembangan yang terencana dan terarah sesuai dengan misi perusahaan.

Pengembangan teknologi informasi harus merupakan bagian terpadu dan pengembangan sistem pengendalian manajemen melalui sistem perencanaan strategik yang koheren dan komprehensif. Penguasaan dan pemanfaatan informasi yang relevan, handal dan tepat waktu menjadi kebutuhan mutlak bagi semua pelaku bisnis agar pembuatan keputusan di segala bidang serta penetapan strategi dapat dilaksanakan secara cepat dan tepat sehingga tidak tertinggal oleh para pesaingnya ( Anderson and Arthur, 1992)

Sekarang ini penerapan teknologi informasi menjadi pusat perhatian strategi bisnis, sehingga para eksekutif mempunyai peran baru untuk mendukung invstasi dalam teknologi informasi (McFarlan et al, 1983). Penggunaan teknologi yang canggih berbasis komputer memungkinkan manajemen untuk menerapkan Sistem

Informasi Manajemen ( SIM) yang dapat memberikan informasi yang diorientasikan untuk membntu pembuatan keputusan oleh manajer.

Dalam persaingan global, perusahaan dituntut untuk semakin meningkatkan penggunaan teknologi informasi, karena lingkungan dunia usaha dituntut untuk selaluwell informed dalam menghadapi persaingan, baik dalam skala nominal maupun dalam skala internasional. Pengembangan teknologi informasi yang cannggih berbasis komputer memungkinkan manajemen untuk menerapkan Sistem Informasi Manajem ( SIM) yang dapat memberikan informasi yang diorientasikan untuk membantu pembuatan keputusan oleh manajer.

Kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antar sistem analis, pemakai ( user) , sponsor dan customer . Pengembangan sistem informasi memerlukan perencanaan dan implementasi yang hati- hati, untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan ( resistance to change). Karena perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan maka diperlukan adanya partisipasi pemakai, sejauh mana partisipasi pemakai pada tiap tahap pengembangan sistem informasi, tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai sistem yang dikembangkan.

Hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, merupakan perhatian yang sangat menarik bagi para peneliti, karena antara peneliti yang satu dengan peneliti

yang lain tidak konsisten. Ketidak konsistenan hasil disebabkan karena penggunaan dasar teori atau metode penelitian yang keliru.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah yang dapat dikemukakan adalah :

1. Apakah terdapat hubungan antara partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan?
2. Apakah kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai dan komunikasi pemakai pengembang berpengaruh terhadap hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem?

## 1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hubungan antara partisipasi pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan.
2. Untuk mengetahui kompleksitas tugas, kompleksitas sistem, pengaruh pemakai dan komunikasi pemakai pengembang berpengaruh terhadap hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem

## 2. Kajian Teori

### Pengertian dan Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Partisipasi pengguna akan lebih bersifat situasional dan diperlukan pendekatan kontijensi untuk mengetahui hubungannya dengan kepuasan pengguna. Hasil penelitian Lindrianasari (2000) menunjukkan bahwa tingkat keahlian pengguna mempunyai hubungan yang signifikan dengan partisipasi. Hal ini memberikan indikasi bahwa mereka yang

mempunyai tingkat keahlian yang tinggi berpeluang lebih baik untuk berpartisipasi dibanding yang berkeahlian rendah. Kepuasan pemakai sistem informasi Conrath dan Mignen (1990) dalam Tjhai Fung Jen (2002) mengatakan kepuasan pemakai sistem informasi dapat diukur dari kepastian dalam mengembangkan apa yang mereka perlukan.

Kepuasan pemakai ditunjukkan oleh terpenuhinya kebutuhan pemakai dan kemudahan pemakai dalam mengoperasikan sistem informasi sehingga kinerja sistem informasi semakin tinggi. Kepuasan pengguna adalah sebesar kepercayaan mereka terhadap kemampuan dari suatu sistem informasi untuk memuaskan mereka akan kebutuhan informasi (Ives et.al., 1983). Salah satu indikasi dari kesuksesan pengembangan sistem adalah kepuasan para pengguna (McKeen et.al., 1994; Choe, 1996; Hardgrave et.al., 1999). Kesuksesan dari sistem informasi mempresentasikan suatu keadaan multidimensional yang alami, termasuk kepuasan dari para pengguna (Pitt et.al., 1995). Partisipasi dari para pengguna dalam pengembangan sistem informasi menghasilkan ketersediaan untuk kebutuhan dan pengharapan para pengguna untuk melakukan pekerjaan mereka secara maksimal dan menghasilkan kepuasan bagi para pengguna.

Hwang dan Thorn (1999) menyimpulkan bahwa partisipasi mempunyai hubungan yang sangat signifikan dengan keberhasilan sistem. Artinya dalam konteks tidak langsung adanya partisipasi pengguna merupakan upaya untuk mencapai kepuasan pengguna agar keberhasilan dalam pengembang.

### **Pengembangan Sistem Informasi**

Suatu departemen SI yang sukses harus mampu memberikan keuntungan bagi para pengguna jasa melalui aktivitas pelayanan yang dilakukannya dan mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Dengan kata lain suatu departemen SI yang sukses haruslah efektif bagi pengguna dan organisasinya. Dengan demikian mampu memberikan kepuasan kepada para pengguna jasanya. Perluasan fungsi departemen SI seiring dengan kemajuan dan perubahan lingkungan bisnis global menuntut diperbesarnya cakupan model kesuksesan sistem informasi yang ditawarkan ajukan oleh DeLone dan McLean (1992). Pitt et.al. (1995) menawarkan suatu model yang diperbaharui dengan menambahkan kualitas jasa sistem informasi. Kualitas jasa bersama-sama dengan kualitas sistem dan informasi akan mempengaruhi kegunaan dan kepuasan para pengguna jasa sistem informasi. Terkait dengan partisipasi pengguna, Doll dan Deng (2001) memberikan gambaran bahwa partisipasi merupakan variabel yang sangat kompleks. Secara psikologis, partisipasi diharapkan mampu mencapai tiga aspek penting, yaitu aspek kognitif, aspek motivasional serta aspek pencapaian nilai. Kesuksesan pencapaian target dari ketiga aspek ini pada gilirannya akan menyebabkan semakin meningkatnya produktifitas dan kepuasan pengguna.

## **3. Metode Penelitian**

### **3.1. Rancangan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang dilakukan ini melalui beberapa tahapan, yakni diawali dengan mengumpulkan data mengenai kualitas informasi akuntansi keuangan sebagai objek

penelitian, kemudian menentukan instrumen penelitian, selanjutnya menentukan metode yang dipergunakan mencakup observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Untuk tahapan akhir yaitu tahapan menganalisis data yang sudah terkumpul kemudian disajikan laporan hasil penelitian.

### **3.2. Metode Pengumpulan**

#### **Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

#### **Studi Kepustakaan (Library Research)**

Yaitu dengan cara mengumpulkan data yang ada mengenai permasalahan dalam penelitian dengan membaca literatur yang relevan untuk mendukung, seperti buku-buku, jurnal, dan internet mengenai kualitas informasi akuntansi.

#### **Studi Penelitian Lapangan (Field Research)**

Wawancara mendalam (depth interview) merupakan metode pengumpulan data melalui kegiatan wawancara tatap muka secara mendalam dan terus-menerus (lebih dari satu kali) untuk menggali informasi dari responden. Wawancara mendalam adalah wawancara secara intensif untuk mendapatkan data kualitatif yang mendalam.

### **3.3. Alat Analisis Data**

Reduksi Data (Reduction). Merangkum, memilih hal yang pokok, fokus pada hal penting, dicari tema dan polanya. Dalam reduksi ini memungkinkan untuk membuang dan memasukkan

data yang dianggap perlu. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data berikutnya.

Verifikasi dan Simpulan (Verification and Conclusion). Dalam tahap pengumpulan data sebelumnya, sudah membuat simpulan-simpulan sementara. Pada tahap verifikasi ini, peneliti mengecek hasil simpulan-simpulan tersebut untuk dijadikan sebuah kesimpulan pasti dari hasil penelitiannya.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Sistem informasi dalam suatu organisasi berfungsi sebagai alat bantu pencapaian tujuan melalui penyediaan informasi. Peranan paling penting dalam organisasi tetaplah manusia sebagai penentu keputusan. Peranan teknologi dalam suatu sistem informasi pada intinya adalah sebagai pengganti tenaga kerja manusia

Dalam pengembangan sistem, hal yang harus diperhatikan adalah faktor manusia. Peran manusia dalam sistem informasi sangat penting, karena perencanaan dan perancangan sistem informasi harus lebih jauh memperhatikan faktor manusia. Suatu bentuk sistem informasi yang ideal adalah suatu lingkungan kerja dimana mesin-mesin pengolah informasi yang berteknologi tinggi mampu mengerjakan tugas-tugas rutin dan menyediakan data yang dapat diakses untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan, sehingga manajer penentu keputusan dapat bekerja tanpa dibebani tugas-tugas operasional.

Faktor manusia dalam suatu sistem informasi adalah luas, namun demikian perancang dan analis harus mampu mendesain sistem yang akan mampu bekerja sama dengan user (pemakai

sistem). Sistem yang dimaksud harus memenuhi beberapa syarat antara lain : mudah digunakan ( user friendly) dan alami, Karena faktor manusia bersifat tetap dan sulit untuk diubah, maka desain sistem harus mampu masuk ke dalam karakter manusia pemakainya. Oleh karena itu pengertian mengenai pemakai sifat-sifat manusia antara lain bagaimana manusia berinteraksi dengan teknologi informasi juga harus dipahami oleh perancang dan analis sistem. Perancangan sistem harus memasukan dimensi-dimensi kesesuaian penerima teknologi informasi oleh manusia pemakainya, untuk mengurangi sekecil mungkin hambatan yang ada antar manusia dengan sistem informasi yang dikembangkan. Untuk mencapai hal tersebut pemakai harus terlibat aktif dalam perancangan dan pengajuan sistem, agar memaksimalkan daya terima pemakai atas sistem yang dikembangkan dan meminimalkan perubahan yang dibawa pemakai setelah sistem di implementasikan. Salah satu pendekatan yang memfokuskan keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem adalah user development approach ( Laowrence dan Low 1993 ). Pendekatan ini dilakukan dengan melibatkan pemakai dalam proyek pengembangan sistem. Pada dasarnya dalam pendekatan ini sekelompok kecil pemakai dalam proyek pengembangan sistem diberi tanggung jawab untuk memimpin proyek dan mewakili komunitas pemakai dalam menentukan kebutuhan ( requirement). Pengujian ( testing), pelatihan ( training ) dan implementasi sistem. Dalam pengembangan sistem yang menggunakan user development approach, wakil pemakai memiliki kontrol yang jelas pada keseluruhan proyek.

Pemakai sering melakukan kontrol selengkapny pada anggaran sistem informasi dan dia bersama dengan manajer sistem informasi keduanya lebih memperhatikan kepuasan pemakai. Keterlibatan pemakai dan pengembang

sistem juga berkaitan dengan issue keadilan sosial serta berhubungan dengan manfaat organisasional

Keberhasilan pengembangan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut dapat memproses informasi yang baik, tetapi juga ditentukan oleh kesesuaiannya dengan lingkungan pekerjaan. Karena walaupun secara teknis sistem tersebut brilliant, belum dapat dikatakan berhasil, jika pemakai sistem tidak dapat menerimanya, atau bahkan jika sistem tersebut dapat menumbuhkan semangat kerja para pemakainya.

Kepuasan pemakai ( user satisfaction ) merupakan salah satu indikator dan keberhasilan pengembangan sistem informasi. Dan banyak penelitian yang dilakukan untuk menentukan keberhasilan pengembangan sistem informasi, keterlibatan dan partisipasi pemakai dalam perencanaan dan perancangan sistem merupakan salah satu faktor yang dapat yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai.

### **1. Hubungan Partisipasi - Kepuasan**

Partisipasi merupakan perilaku , pekerjaan dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai selama proses pengembangan sistem informasi ( Barki dan Hartwick, 1994). Barki dan Hartwick membedakan definisi user involvement dan user participation. Perbedaan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Istilah user participation sebaiknya lebih digunakan dibandingkan user involvement apabila berkaitan dengan berkaitan dengan perilaku dan aktivitas yang dilakukan oleh pemakai dalam proses pengembangan sistem. Lebih jauh dinyatakan bahwa pengukuran perilaku dan aktivitas pemakai harus dipertimbangkan sebagai pengukur user participation, bukan user involvement.

- b. Konsisten dengan disiplin ilmu yang lain, maka user involvement digunakan berkaitan dengan pernyataan psychological individu dan didefinisikan sebagai pentingnya serta relevansi personal sistem kepada pemakai.

- c. Barki dan Hartwick mencatat adanya hubungan implisit antara participation dengan involvement, dan berpendapat bahwa user participation merupakan penyebab penting bagi user involvement

Partisipasi digunakan untuk menunjukan intervensi personal yang nyata dan pemakai dalam pengembangan sistem informasi, mulai dan tahap perencanaan, pengembangan sampai tahap implementasi sistem informasi.

Seorang akan memanfaatkan komputer atau teknologi informasi dengan alasan bahwa teknologi tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya.

Dalam pengembangan sistem informasi, apabila pemakai diajak berpartisipasi, akan membawa pengaruh yang baik terhadap organisasi. Hal ini dapat terjadi karena pemakai terlibat secara langsung dalam penggunaan sistem informasi. Pada kenyataannya seringkali pemakai lebih mengetahui apa yang mereka butuhkan dalam suatu sistem informasi. Dengan diajak berpartisipasi, maka pemakai dapat menyampaikan keinginan- keinginan mereka berkaitan dengan proses pengembangan sistem informasi.. Apabila keinginan- keinginan pemakai tersebut dapat menjadi masukan dan dilaksanakan dalam proses pengembangan sistem informasi, maka hal ini dapat memberikan pengaruh yang cukup baik, Ives et al ( 1983) menyatakan bahwa kepuasan pemakai mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh, dikarenakan adanya partisipasi selama pengembangan sistem.

Ives dan Olson ( 1984) mengemukakan pentingnya penelitian mengenai hubungan partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi untuk meningkatkan kualitas sistem, yaitu dengan menilai kebutuhan informasi pemakai yang lebih lengkap dan akurat (McKenn et al, 1994) dan menghindari sifat pengembangan yang tidak penting agar informasi yang dikembangkan dapat diterima oleh pemakai.

McKeen et al, 1994 menemukan bahwa pemakai yang berpartisipasi dalam perancangan sistem- sistem informasi cenderung lebih menghargai hasil sistemnya dibandingkan pemakai yang tidak berpartisipasi. Partispasi pemakai aktif dapat membantu mamahami masalah dengan lebih baik sehingga mereka dapat memberikan kontribusi dalam perancangan sistem yang lebih baik.

Penelitian- penelitian mengenai partisipasi ini mengarah pada suatu kesimpulan bahwa pengembangan proyek sistem informasi membutuhkan partisipasi pada tahap- tahap yang sesuai dan dengan cara yang dapat menghasilkan kontribusi yang berarti. Adanya partisipasi dan pemakai juga diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem. McKeen et al, 194 memberikan saran untuk berbaining dan pemecahan konflik tentang masalah perancangan sistem serta memperkecil adanya resistance to change dan pemakai terhadap sistem informasi yang dikembangkan.

Partisipasi pemakai dalam perancangan sistem informasi menghasilkan harapan yang realistis tentang kemampuan sistem. Harapan yang realistis ini mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pemakai. Dengan melihat hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai McKeen et al, 1994

telah melakukan investigasi terhadap delapan organisasi besar, yang semuanya merupakan aplikasi untuk mainframe atau mini komputer dengan beragam derajat partisipasi dan end user, menunjukkan bahwa partisipasi mempunyai hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pemakai.

## **2. Kompleksitas Tugas**

Telah terbukti kompleksitas proses pengembangan sistem informasi berperan penting dalam hubungan antara partisipasi pemakai dengan keberhasilan sistem. McKeen et al, 1994 menganalisa hubungan antara konsep – konsep ini dan menyimpulkan bahwa kompleksitas muncul akibat ambiguitas dan kurangnya struktur dalam tugas- tugas dan sub tugas. Jadi kompleksitas akan relatif tinggi untuk tugas- tugas yang ” membingungkan dan tidak jelas” dan kompleksitas akan lebih rendah untuk tugas- tugas yang ” berpola jelas dan berurutan”. Ambiguitas dan ekuivokalitas berarti kebingungan, tidak paham atau tidak sepakat. Sebaliknya ketidakpastian mengacu pada tidak adanya informasi yang diperlukan

Reaksi manajer terhadap ketidak pastian adalah dengan mencari data dan mengumpulkan lebih banyak informasi. Ambiguitas sebaliknya memerlukan definisi masalah yang lebih mendalam serta penyelesaian perselisihan, ketidakpastian. Dalam kedua kasus ini partisipasi pemakai sangat membantu. Pemakai dan pengembang akan saling diuntungkan dan interaksi mereka dengan saling bertukar pendapat, mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik serta bertukar informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan efektif.

Ada dua jeis kompleksitas yang penting untuk pengembangan sistem informasi yaitu kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem. Kompleksitas tugas berasal dari dalam lingkungan pemakai dan mengacu

pada ambiguitas dan ketidakpastian yang melingkupi praktek-praktek usaha. Kompleksitas sistem berasal dari lingkungan pengembang dan mengacu pada ambiguitas dan ketidakpastian yang melingkupi praktek-praktek pengembangan sistem. Tingkat kompleksitas tugas tidak dipengaruhi tingkat kompleksitas sistem. Bahkan dalam situasi dimana tugasnya sangat terstruktur dan jelas, pengembangan suatu sistem tetap saja secara teknis bersifat kompleks karena adanya teknologi-teknologi baru atau berkurangnya pelatihan teknologi.

McFarlan menciptakan istilah "relatif perusahaan" untuk menyatakan bahwa kompleksitas itu sifatnya relatif. Suatu tugas bisnis atau proses pengembangan yang dianggap sangat kompleks serta penuh ketidakpastian mungkin akan dipandang berbeda oleh perusahaan lain karena mereka sudah pernah melakukannya. Jadi kompleksitas tugas mengacu pada tingkat pemahaman pemakai akan tugas-tugas mereka, sedangkan kompleksitas sistem mengacu pada tingkat pemahaman pengembang akan proyek pengembangan sistem informasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompleksitas menunjukkan bahwa kompleksitas memainkan peranan penting dalam hubungan partisipasi dan kepuasan. Dalam situasi dimana kompleksitas tugasnya rendah, pihak pengembang sistem dapat meluncur tanpa adanya interaksi dengan pemakai. Untuk proyek-proyek yang kompleksitas tugasnya tinggi, partisipasi pemakai efektif sangatlah penting.

### **3. Kompleksitas Sistem**

Pada awalnya kompleksitas sistem berarti pada lingkungan pengembang sistem (developer) dan berkaitan dengan ambiguitas dan ketidakpastian yang berada di lingkungan bisnis. Berbeda dengan kompleksitas tugas yang muncul dan

ambiguitas dan ketidakpastian yang berkaitan dengan pengambilan keputusan pada pemilihan metode (billing cycle), billing method dan sebagainya), kompleksitas sistem muncul dan ambiguitas dan ketidakpastian yang berkaitan dengan pengambilan keputusan pada pemilihan teknologi platform yang mendukung automation of billing, teknik design dan bahasa komputer yang akan digunakan, metodologi pengembangan yang akan dilakukan dan sebagainya (McKeen et al, 1994)

Pada saat kompleksitas sistem rendah, maka kebutuhan akan partisipasi pemakai dalam pengembangan secara teknis dapat dikurangi. Pada saat kompleksitas sistem tinggi, maka kejadian yang tidak terlihat atau tidak dapat diantisipasi sebelumnya akan dapat merubah spesifikasi awal. Hal ini membutuhkan pemecahan melalui partisipasi pemakai yang efektif untuk mencapai keberhasilan sistem.

### **4. Pengaruh Pemakai**

Kim, E and Lee, J, (1986) mendefinisikan "pengaruh" sebagai tingkat sejauh mana anggota organisasi mempengaruhi keputusan-keputusan yang berkaitan dengan rancangan akhir suatu sistem informasi. Dan mereka mendefinisikan "partisipasi" sebagai tingkat sejauh mana anggota organisasi terlibat dalam aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan pengembangan sistem. Lewat partisipasi inilah pemakai dapat menjalankan pengaruhnya dalam pengembangan sistem. Tanpa adanya partisipasi berarti mereka tidak bisa menjalankan pengaruhnya. Tetapi hal sebaliknya dapat terjadi, pemakai dapat berpartisipasi dalam pengembangan sistem tanpa memiliki pengaruh nyata. Tanpa adanya pengaruh yang memadai untuk mempengaruhi hasil-hasil, pemakai akan menganggap partisipasi mereka hanya buang-buang waktu saja atau lebih buruk, dianggap sebagai tindakan manipulasi sosial



McKeen et al,(1994) berargumentasi bahwa bila pengaruh pemakai diabaikan, maka hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai sistem informasi diperkirakan akan menjadi lemah. Bila pengaruh pemakai besar, maka akan terdapat hubungan positif antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai.

## **5. Komunikasi Pemakai-Pengembang**

Hubungan antara pemakai dan pengembang selalu bersifat simbiotik, ” Pemakai memiliki informasi dan pengetahuan tentang dinamika lingkungan dan analisis memiliki waktu untuk mengadakan analisis sistematis yang diperlukan untuk membuat keputusan-keputusan strategis yang kompleks. Hal yang menjadi penunjang upaya- upaya yang produktif dan kolaboratif adalah komunikasi yang efektif, hal ini karena pemakai merasa perlu untuk menyampaikan pengetahuan dan wawancara mereka tentang praktek- praktek usaha dengan akurat dan engkap kepada pengembang yang juga perlu menerima informasi ini dan mengubahnya menjadi sistem komputer. Jadi komunikasi yang efektif sama- sama menguntungkan kedua belah pihak.

Edstrom ( 1977) menemukan hubungan yang signifikan antara komunikasi efektif dengan keberhasilan sistem. Hubungan ini berlaku di semua tahap- tahap proses pengembangan. Bostrom (1989) menyatakan bahwa pemakai dan perancang sistem memiliki pola yang berbeda terhadap suatu situasi dan kemampuan untuk mengintegrasikan perbedaan pandangan ini menjadi model sistem yang lengkap dn akurat merupakan hal yang penting bagi kebanyakan proyek.

Komunikasi pemakai pengembang berpengaruh langsung pada hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai. Bila keduanya dapat berkomunikasi secara efektif, pemakai

dapat menyediakan input dalam proses pengambilan keputusan- keputusan pengembangan sistem yang akan didengar dan dimengerti oleh pengembang. Begitu juga pengembang dapat memberikan penjelasan penjelasan teknis dan alternatif-alternatif yang akan diterima dan dimengerti oleh pemakai.

Komunikasi efektif ini juga ajang pertukaran informasi yang penting untuk menunjang kebutuhan- kebutuhan sistem, dan menjadi faktor penentu keberhasilan upaya pengembangan sistem informasi. Bila komunikasinpemakai pengembang dapat terjalin efektif, maka partisipasi pemakai akan menunjukan hubungan positif yang kuat dengan kepuasan pemakai.

## **1. Kesimpulan**

Sistem informasi dalam suatu orgnisasi berfungsi sebagai alat bantu pencapaian tujuan melalui penyediaan informasi. Peranan dalam organisasi tetaplah manusia sebagai penentu keputusan. Peranan teknologi dalam suatu sistem informasi pada intinya adalah sebagai pengganti tenaga kerja manusia.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa dengan semakin besarnya partisipasi maka semakin baik pula komunikasinya. Akan tetapi hasil- hasil penelitian menunjukan bahwa perbedaan mendasar antara pemakai dan pengembang justru menghalangi komunikasi yang efektif, dan kedua belah pihak tidak selalu mau saling memahami. Komunikasi pemakai dan pengembang berpengaruh langsung pada hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai.

Pemakai dan pengembang akan saling diuntungkan dan interaksi mereka dengan saling bertukar pendapat, mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik, serta bertukar informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan efektif.

## Daftar Pustaka

- Anderson and Arthur Anderson, SC 1992,  
 Faudations of business System, The  
 Dryden Press, Second Edition, PP  
 16
- Bodnar, G.H. and William S.Hopwood,  
 1991 Accounting Information  
 System, Prentce Hall International,  
 6,Ed
- Chandrarin,Grahita dan Nur Indriantoro,  
 1997. “Hubungan antara Partisipasi  
 dan Kepuasan Pemakai Dalam  
 Penembangan Sistem Berbasis  
 Komputer Suatu Tinjauan Dua  
 Faktor Kontijensi “, Jurnal Ekonomi  
 Dan Bisnis Indonesia. Vol . 13, No  
 1
- Kim,E and Lee.J, 1986 “ An  
 Exploratory Contingency  
 Model Of User  
 Participation and MIS Use  
 “, Information and  
 Manajemen, Vol 11, No 2.
- Mulyadi dan Setyawan, 2000,  
 Sistem Perencanaan dan  
 Pengendalian Manajemen,  
 Aditya Media Yogyakarta
- Nurika Restuningdiah dan Nur  
 Indriantoro, 1999,”  
 Pengaruh Partisipasi  
 Terhadap Pengembangan  
 Sistem Informasi dengan  
 Kompleksitas Tugas,  
 Kompleksitas Sistem dan  
 Pengaruh Pemakai  
 Sebagai Moderating  
 Variabel “ Simposium  
 Nasional Akuntansi II  
 IAI-KAP
- Sunarti Setianingsih dan Nur  
 Indriantoro, 1998, “  
 Pengaruh Dukungan  
 Manajemen Puncak dan  
 Komunikasi Pemakai-  
 Pengembang Terhadap  
 Hubungan Partisipasi dan  
 Kepuasan Dalam  
 Pengembangan Sistem  
 Informasi,” Jurnal Riset  
 Akuntansi Indonesia, Juli,  
 Vol 1, No :2